



CAD
025.5
Bun
B
2013
c.1

B U N G A R A M P A I

AYANAN
PEPUSTAKAAN
BERBASIS HUMANISME

Khoirul Maslahah (Ed.)
Nushrotul Hasanah R. (Ed.)

Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan (KDT)

Editor : Khoirul Maslahah, SIP

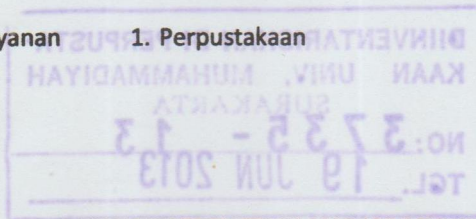
Nushrotul Hasanah R, A. Md.

LAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS HUMANISME : Bunga Rampai
Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta, 2013

Bibliography : viii + 387 ; 15,5 X 23,5 cm

ISBN 978-602-17686-0-4

1. Layanan 1. Perpustakaan



**LAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS HUMANISME :
Bunga Rampai**

Khoirul Maslahah, SIP (Ed.)

Nushrotul Hasanah R, A. Md. (Ed.)

Cetakan Pertama, Mei 2013

Diterbitkan oleh:

Perpustakaan IAIN Surakarta

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo

Phone (0271) 781516 , HP. 085740929805

<http://garden.iain-surakarta.ac.id>,

email: perpus_iain-surakarta.ac.id

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

All rights Reserved

Lay Out: A. Sobirin

Cover: Gaza Hawariy



OMA Pustakawan, Menuju Layanan Perpustakaan yang Humanis Yuni Prihati	96
Difabel Corner Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: upaya Perpustakaan memberikan layanan humanis Widiyastuti, SIP.	108
Revitalisasi Layanan Perpustakaan Berbasis Karakter Melalui Penanaman Etika Berkomunikasi Secara Islami Safrudin Aziz, S.Pd.I., S.IPI.	121
Membangun Karakter Humanis Pustakawan Untuk Mewujudkan Layanan Prima Suwondo & Yuniwati.....	138
Implementasi Kode Etik Pustakawan Menuju Pelayanan Perpustakaan yang Humanistik Wiji Suwarno	151
Perpustakaan Rekreatif Sebagai Trend Layanan Perpustakaan Masa Depan Berbasis Humanisme di Tengah Era Budaya Populer Wahyu Karminah	168
Perpustakaan Modern Berbasis Layanan Humanis Dian Hapsari, S.Sos., MIP.	179
Pemberian Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi yang Mengandung Nilai-Nilai Kemanusiaan Desy Natalia Anggorowati	191
Melayani Sepenuh Hati Kurnia Utami	196
Sinergi Layanan Berkualitas Berbasis Humanisme Menuju Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dwi Novitasari SE.,M.M.....	202

Melayani Sepenuh Hati

KURNIA UTAMI

Pustakawan Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAK

Senyum merupakan bahasa jiwa yang tulus. Dengan senyum akan dapat terwujud pelayanan prima perpustakaan. Dalam upaya untuk memuaskan pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, pihak perpustakaan mengadakan program "Gerakan Sejuta Senyum" yang mendapatkan respon yang baik dari pemustaka. Dengan adanya program tersebut, petugas perpustakaan khususnya yang ada dibagian layanan dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya, khususnya dalam hal senyum ramah sehingga pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan semakin betah dan bertambah.

A. Pendahuluan

Perpustakaan sebagai jantung dari perguruan tinggi terus berusaha memperbaiki diri dalam setiap bagiannya, baik dalam bidang layanan maupun dalam bidang non-layanan. Perbaikan diri ini semata-mata dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka sebagai pengguna perpustakaan.

Dalam perkembangannya perpustakaan terus dituntut untuk dapat memuaskan kebutuhan pemustakanya agar mereka tetap menjadi pengunjung dan pengguna jasa perpustakaan yang setia dan juga dapat menarik pengunjung potensial agar tertarik untuk memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

Pengetahuan akan kebutuhan pengguna akan jasa perpustakaan dapat diperoleh melalui teori dari buku-buku yang ada tentang perpustakaan dan juga dari koresponden dengan pemustaka baik melalui angket maupun surat pembaca.

Dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka berkaitan erat dengan koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan, serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya (Achmad, Sutedjo, Surono, Suprayitno, 84).

Dari seluruh unsur yang terkait dengan kepuasan pemustaka, jasa layananlah yang paling sering mendapatkan sorotan. Hal ini dapat dimaklumi, karena bagian inilah yang langsung berhubungan dan berhadapan dengan pemustaka.

Tanpa mengesampingkan bagian lain diperpustakaan, bagian layanan seharusnya mendapatkan perhatian lebih. Sebab baik-buruk, bagus-tidaknya perpustakaan dilihat tidak hanya dari koleksi maupun gedungnya tetapi lebih karena layanan yang diberikan kepada pemustakanya.

Untuk meningkatkan kepuasan pemustaka akan layanan perpustakaan, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta memantapkan diri menggunakan motto "Melayani Sepenuh Hati untuk Meraih Prestasi". Dengan motto tersebut seluruh karyawan perpustakaan terus berusaha untuk memberikan layanan terbaik untuk pemustaka untuk meraih prestasi akademik dan non-akademik terbaiknya.

Untuk melayani sepenuh hati kepada pemustaka, perpustakaan melancarkan program 'sejuta senyum'. Program ini dilakukan untuk menjawab keluhan pemustakan akan karyawan perpustakaan yang masih sering dianggap tidak ramah karena kurang senyum.

B. Pembahasan

Pelayanan perpustakaan berhubungan erat dengan masyarakat pemakainya. Sebaik apapun pelayanan perpustakaan tidak akan mempunyai arti jika tidak ada pemakai yang memanfaatkannya. Sebaliknya, kebutuhan tidak akan terpenuhi jika tidak ada layanan perpustakaan yang handal.

Nilai sejati dari sebuah pelayanan terletak pada 4P, yaitu *Passionate, Progressive, Proactive, dan Positive*. Cara terampil dan berpengaruh dalam bersikap positif adalah dengan tersenyum. Karena senyum merupakan bahasa positif yang universal, dipahami oleh semua orang (Subur, 14).

Senyum merupakan satu aspek dari layanan perpustakaan. Tanpa senyuman yang tulus, layanan kepada pemustaka sebaik apapun kadang tidak dianggap. Sebagai ujung tombak perpustakaan, pustakawan dibagian pelayanan diharapkan dapat memberikan kesan positif kepada pemustaka, tidak hanya tindakan maupun ucapan tapi juga kesan yang baik.

Kesan yang baik dapat diperoleh dari petugas yang dapat membantu kebutuhan pemustaka dan juga dari keramahan petugas yang biasanya diidentikkan dengan senyuman. Rasulullah Saw senang melakukan senyum yang tulus. Senyum merupakan bahasa jiwa yang terungkap secara fisik. Ungkapan jiwa yang tulus akan menampakkan bentuk fisik yang tulus. Sebaliknya, ungkapan jiwa yang tidak tulus akan menampakkan bentuk fisik yang tidak tulus (Hartono dan Pramono , 19).

Dengan keramahan disertai senyuman yang tulus, pemustaka akan merasa senang dan merasa dihargai saat berkunjung ke perpustakaan. Pada akhirnya pemustaka akan kembali datang berkunjung ke perpustakaan dan bahkan akan ikut menyebarluaskan berita tentang keramahan layanan perpustakaan yang kita kelola.

Dengan senyuman akan tercipta image atau pencitraan diri yang positif terhadap pustakawan layanan khususnya dan perpustakaan pada umumnya. Pencitraan diri yang positif ini sejalan dengan teori negosiasi muka atau *face negotiation theory* yang dikembangkan oleh Stella Ting-Toomey yang menyebutkan bahwa teori negosiasi muka memberikan dasar bagi kita untuk memperkirakan bagaimana orang melakukan "kerja muka" dalam berbagai budaya. Kerja-muka atau *facework* didefinisikan sebagai perilaku komunikasi yang digunakan orang untuk membangun dan melindungi muka mereka dan untuk melindungi, membangun atau mengancam muka orang lain (Morissan, 273-274).

Dalam kaitannya dengan pelayanan perpustakaan, perilaku komunikasi yang dimaksud dari *face negotiation theory* diatas adalah senyum yang tulus yang digunakan oleh pustakawan, khususnya pustakawan bagian layanan. Untuk membangun hubungan komunikasi yang baik dengan pemustaka sebagai pengguna jasa layanan perpustakaan.

Tersenyum merupakan perilaku komunikasi yang positif yang bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dengan orang

yang diberi senyuman. Senyuman tidak digunakan untuk mengancam orang lain tetapi sebaliknya akan melindungi orang lain.

Tersenyum merupakan komunikasi yang paling mudah yang dapat kita lakukan untuk saling menyenangkan dan menghormati antara pustakawan layanan dengan pemustaka. Senyum yang baik merupakan senyuman yang kita pahami. Artinya, tersenyum bukanlah gerakan bibir semata. Setelah kita memahami bahwasanya senyum itu memberikan kenyamanan dan kebahagiaan, langkah selanjutnya adalah kita harus belajar tersenyum.

Senyum memerlukan waktu beberapa detik, dan butuh tujuh detik untuk mempertahankan senyum. Waktu yang sangat pendek, namun akan berpengaruh pada jangka panjang dan bahkan selamanya (Hartono dan Pranowo, 48).

Untuk dapat tersenyum dengan tulus kepada pemustaka banyak hal yang dapat dilakukan. Selain dilakukan secara spontan, untuk bisa tersenyum dapat dilakukan dengan latihan. Pelatihan dapat dilakukan dengan mengundang pakar dan juga dapat dilakukan dengan latihan sendiri setiap harinya.

Senyuman dapat terus dilatih agar lebih baik dari hari ke hari. Untuk memaksimalkan potensi senyum, Hartono dan Pramono menyebutkan tiga hal yang bisa kita lakukan, yaitu :

1. Mulai sekarang bangunlah suatu niat untuk selalu tersenyum, dan yakinkan pada diri sendiri bahwa senyum akan membuat diri kita lebih menarik.
2. Mulai sekarang gunakan kecerdasan indra untuk menangkap apa yang ada di sekeliling kita. Dengan menjadi pribadi senyum, apa pun dapat dijadikan obyek senyuman.
3. Mulai sekarang gunakan satu obyek lalu diperdalam. Ingat, senyum bukan hanya gerakan bibir manis yang simetris lalu hati merasa bahagia. Namun lebih dari itu, tersenyum terkait dengan hati dan organ tubuh kita lainnya. (Hartono dan Pramono, 79-82)

Salah satu cara yang dilakukan oleh perpustakaan UMS agar petugas perpustakaan dapat melaksanakan pelayanan dengan senyum selain dengan mengadakan pelatihan, juga melalui saran dan kritik dari pemustaka. Kritik dan saran yang berkaitan dengan layanan perpustakaan selain dilakukan melalui sms maupun online pada web

perpustakaan, untuk senyuman dilakukan dengan gerakan sejuta senyum.

Gerakan sejuta senyum dilakukan dengan membuat papan ekspresi yang memuat foto beserta nama petugas perpustakaan yang diletakkan di setiap lantai layanan. Dari papan ekspresi ini dapat diketahui pendapat pemustaka akan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Hasil dari papan ekspresi dihitung setiap hari dan dievaluasi setiap bulan. Jadi petugas yang senyumnya kurang dapat lebih memperbaiki diri sedangkan yang sudah bagus penilaiannya akan semakin percaya diri dan akan semakin baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Apabila diperlukan, untuk pustakawan yang masih dianggap kurang senyum dapat dilakukan pembinaan dengan mengikutsertakan dalam pelatihan senyum. Untuk yang dapat mempertahankan senyumnya dan terus meningkatkan layanan sehingga mendapatkan poin tertinggi dari pemustaka berhak memperoleh hadiah atau *reward* yang telah ditentukan sebelumnya.

Dengan semakin banyak petugas perpustakaan yang melayani pemustaka dengan senyuman yang tulus, akan semakin banyak pula pemustaka yang datang ke perpustakaan yang pada akhirnya akan memanfaatkan segala layanan yang ada di perpustakaan.

Dengan pelayanan perpustakaan yang sebaik-baiknya, diharapkan segala permintaan pemustaka akan bahan pustaka dapat terpenuhi yang berarti fungsi layanan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung terlaksana.

C. Kesimpulan

Dalam melakukan layanan perpustakaan, untuk mewujudkan kepuasan bagi pemustaka, tidak hanya keramahan yang dibutuhkan tetapi juga senyum yang tulus. Dengan senyum yang tulus pemustaka akan mendapatkan kesan yang baik sehingga akan membuat pemustaka akan kembali lagi memanfaatkan perpustakaan dan bahkan mungkin akan mengabarkannya kepada orang lain sehingga mereka tertarik untuk mengunjungi perpustakaan.

Dengan senyum yang tulus pemustakan akan semakin betah untuk berlama-lama di perpustakaan untuk belajar baik seorang diri maupun bersama teman-temannya sehingga akan meningkatkan prestasi akademik maupun non-akaddemik pemustaka karena mereka

nyaman untuk belajar di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad; Mansur Sutedjo; Surono, dan Edy Suprayitno. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Hartono, Puji dan Pranowo. 2012. *Spiritual Quantum Smile*. Yogyakarta: Pro-You.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Subur, Jumadi. 2013. *The Power of Smile*. Majalah Hadila: April, Edisi 70.